

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PELÍCANOS TOURS  
S.A.S**

**SINDY YULIANA CASTAÑO**

**LEIDY VIVIANA CONTENTO**

**JOHN FREDY FINO NARANJO**

**JEIMMY ESTEFANÍA HERNÁNDEZ**

**JUAN PABLO MURCIA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE**  
**NEGOCIOS – ECACEN**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**MAYO DE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PELÍCANOS TOURS**

**S.A.S**

**GRUPO: 101008\_14**

**SINDY YULIANA CASTAÑO -Código 1024538494**

**LEIDY VIVIANA CONTENTO – Código 1018456594**

**JOHN FREDY FINO NARANJO – Código 1012368301**

**JEIMMY ESTEFANÍA HERNÁNDEZ – Código 1022364361**

**JUAN PABLO MURCIA – Código 80931477**

**TUTOR: FAIBER ALEXIS BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE**

**NEGOCIOS – ECACEN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**MAYO DE 2018**

## Tabla de Contenido

<b>Lista de Tablas .....</b>	<b>5</b>
<b>Lista de Gráficas .....</b>	<b>6</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>7</b>
<b>Palabras Clave.....</b>	<b>9</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>10</b>
<b>Keywords .....</b>	<b>12</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>14</b>
<b>Objetivo General: .....</b>	<b>14</b>
<b>Objetivos Específicos: .....</b>	<b>14</b>
 <b>Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa PELÍCANOS</b>	
<b>TOURS S.A.S.....</b>	<b>15</b>
<b>Direccionamiento Estratégico .....</b>	<b>15</b>
Misión.....	16
Visión .....	16
<b>Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>19</b>
<b>Código de Conducta.....</b>	<b>21</b>

<b>Modelo Gerencial de competitividad de las cinco fuerzas de Porter para Pelicanos</b>	
<b>tours .....</b>	<b>21</b>
<b>Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta ....</b>	<b>22</b>
Consultas Multisectoriales.....	30
Código de conducta empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S .....	31
<b>Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta.....</b>	<b>41</b>
<b>Stakeholders .....</b>	<b>43</b>
Breve descripción de los Stakeholders .....	43
<b>Plan de Responsabilidad Social Empresarial .....</b>	<b>46</b>
<b>Recomendación del modelo de informe RSE .....</b>	<b>57</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>59</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>61</b>

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Formato de Evaluación Impacto empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S .....	17
Tabla 2. Factor diferencial intereses empresariales .....	20
Tabla 3. Presupuesto Código de conducta .....	41
Tabla 4. Plan de Responsabilidad Social Empresarial PELÍCANOS TOURS S.A.S .....	46
Tabla 5. Plan de Comunicaciones empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S .....	55

## **Lista de Gráficas**

Gráfica 1. Mapa genérico de los Stakeholders .....	44
Gráfica 2. Matriz de relaciones (Influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados.....	45

## Resumen

El consolidado de este trabajo nos llevara por conceptualización y aplicación de los pilares y temas relevantes de este Diplomado de Profundización en Gerencia estratégica y Responsabilidad social empresarial. Durante el desarrollo de este proyecto nuestro equipo de trabajo ha socializado y escogido una empresa la cual nos permitió reconocer no solo sus falencias sino también la necesidad de implementar un esquema de responsabilidad social.

En este trabajo seleccionamos la empresa PELICANOS TOURS S.A.S, esta es una empresa que lleva muchos años en el mercado y gremio del turismo, es una empresa de familia y gran conocedora del gremio, su potencial es la construcción, comercialización y venta de productos turísticos internaciones, en especial el país de México. Esta empresa fue seleccionada porque además de ser una buena empresa también se ven grandes falencias que nos permiten reconocer, estudiar y así mismo implementar un plan de responsabilidad social que le permita ser una empresa de gran potencial y auto sostenible por la implementación de nuevas políticas.

Dentro del esquema de estudio validamos la misión y la visión de la empresa frente a la competencia y dentro de los cambios globales, esto nos permite generar reestructuraciones dentro de estos dos conceptos y así poder entrar en sintonía. Así mismo identificamos cada uno de los impactos que alteran el mecanismo de operación como lo son: Social, Económico y Ambiental; hay grandes problemáticas que nos dan a entender que están teniendo un impacto negativo y es hora de generar planes de acción para mejorar estos índices. Buscamos un modelo gerencial que nos permita tener pilares de mejoras a la hora de negociar con clientes y proveedores y las posibles amenazas a las que se está viendo enfrentada.

Adicionalmente proponemos un código de conducta para la organización en donde logramos encontrar la esencia de la empresa, la forma de actuar frente a diferentes circunstancias y los principios que la hacen diferentes a las demás empresas, la creación de este código de conducta logra persuadir la forma de operación interna y es por ello que es de gran importancia que cada uno de los funcionarios lo conozcan a cabalidad, ya que en este va relacionado directamente los valores con los que operan y cuáles son sus pilares.

Por último, reconocer los Stakeholders que juegan un papel importante e indispensable dentro de la organización a nivel interno, externo y que grado de impacto e influencia tienen dentro de la organización, así mismo posteriormente busquemos estos logren generar acciones desde sus enfoques ambientales, económicos y sociales que permitan mejorar no solo a nivel de producción sino mejorar el ambiente laboral de la compañía.



## **Palabras Clave**

- Plan de Responsabilidad Social Empresarial
- Desarrollo Sostenible
- Código de Ética
- Conflicto de Interés
- Stakeholders

## **Abstract**

The consolidation of this work will lead us to conceptualization and application of the pillars and relevant topics of this Diploma of deepening in strategic management and corporate social responsibility. During the development of this project our team has socialized and chosen a company which allows us to recognize not only its shortcomings but also the need to implement a social responsibility scheme.

In this work we select the company PELICANOS TOURS SAS, this is a company that has been in the tourism market for many years, it is a family company and very knowledgeable about the trade union and its potential is the construction, marketing and sale of international tourist products. , it is special is the country of Mexico. This company was selected because in addition to being a good company it also shows great shortcomings that allow us to recognize, study and also implement a social responsibility plan that allows it to be a company with great potential and self-sustainable by the implementation of new policies .

Within the study scheme we validate the mission and vision of the company in the face of competition and within global changes, this allows us to generate restructuring within these two concepts and thus be able to enter into harmony. We also identify each of the impacts that alter the operation mechanism such as: Social, Economic and Environmental; There are big problems that give us to understand that they are having a negative impact and it is time to generate action plans to improve these indexes. We look for a managerial model that allows us to have pillars of improvements when negotiating with clients and suppliers and the possible threats that are being faced.

Additionally we propose a code of conduct for the organization where we can find the essence of the company, the way of acting in relation to different circumstances and the principles that make it different from other companies, the creation of this code of conduct manages to persuade the way of internal operation and that is why it is of great importance that each of the officials know him thoroughly, since in this is directly related to the values with which they operate and what are their pillars.

Finally, recognize the Stakeholders that play an important and indispensable role within the organization internally and externally and what degree of impact and influence they have within the organization, likewise later we seek to generate these actions from their environmental, economic and social improvements that not only improve production but also improve the company's work environment.

## **Keywords**

- Business Social Responsibility Plan
- Sustainable Development
- Code of Ethics
- Interest Conflict
- Stakeholders

## **Introducción**

El proyecto de grado tiene como objetivo reconocer la importancia de que las organizaciones cuenten con un sistema de responsabilidad social y cómo pueden trabajar simultáneamente los aspectos sociales, económicos y ambientales dentro de una empresa en específico seleccionado desde inicio del diplomado. Encontraremos falencias dentro de las empresas, pero así mismo contaremos con herramientas que son claves para la implementación de un código de conducta como eje primordial para un programa de responsabilidad social.

En el presente proyecto encontraremos: PELÍCANOS TOURS S.A.S como empresa seleccionada, identificación de impactos desde diferentes ejes, modelo gerencial seleccionado, elaboración de código de conducta y los Stakeholders que están directamente relacionados con la operación de la empresa.

Con estos importantes elementos se logra el propósito de no solo reconocer los factores que influyen en la realización de implementación de responsabilidad social sino también a comprenderlo dentro de un contexto social muy cercano a cada uno de nosotros.

Esta investigación e implementación es más analítica con base a cada una de las herramientas generadas por la UNAD y al acompañamiento por parte de Tutores y Directora.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Elaborar un Plan de Responsabilidad Social para la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S, identificando Stakeholders que están directamente relacionados con su esencia como organización.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Seleccionar una empresa que requiera implementación de programa de Responsabilidad Social.
- ✓ Reconocer los diferentes impactos tanto económicos, sociales y ambientales que afectan a la empresa y al entorno.
- ✓ Establecer un modelo gerencial que permita la implementación en la empresa Pelicanos tours SAS.
- ✓ Estructurar un código de ética que es la esencia de la empresa.
- ✓ Identificar Stakeholders internos y externos dentro del esquema de la empresa.
- ✓ Establecer el impacto e influencia de los Stakeholders dentro de la organización.

## **Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa PELÍCANOS TOURS**

**S.A.S**

### **Direccionamiento Estratégico**



Pelicanos Tours, es la mayorista en Colombia del destino México, con una trayectoria de más de 30 años, fundada en 1985, llevando grupos de incentivo a México. En los años 90's, fueron pioneros en Cancún, iniciando chárter a este destino. Posteriormente desarrollaron el Caribe con Punta Cana, Jamaica & Aruba. En el año 2000 se expandieron a Estados Unidos y Canadá, especializándose en Disney y Circuitos en las costas Este y Oeste.

Somos un equipo de 20 personas operando con oficinas propias en Bogotá y Medellín, con representantes en Bucaramanga, Cali y Pereira. Contamos con negociaciones directas con hoteles en nuestros destinos, aerolíneas y operadores alrededor del mundo. La especialización en lo que vendemos, nos da el Know How de competir con calidad, buenos precios y excelente servicio encontrando el balance entre tecnología y el recurso humano.

Después de un tiempo hemos visto que la empresa ha presentado diferentes problemáticas debido a los bajos ingresos, las bajas ventas, la poca innovación, la poca o nula adaptación del mercado a los constantes cambios de la sociedad y de las necesidades de las personas, entre otros problemas que se han ocasionado por la mala gerencia que tomo actualmente la empresa debido a la inexperiencia de las personas a cargo que se designaron cuando el gerente anterior se enfermó y tuvo que dejar a sus hijos a cargo lo cuales son personas con muy poca preparación y con poca proyección para la empresa.

## **Misión**

Somos una agencia de viajes mayorista reconocida por la excelente prestación de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, que busca satisfacer las necesidades de los pasajeros por medio de la calidad, seguridad y apoyo de nuestro recurso humano, contribuyendo en el desarrollo sostenible y social del país.

## **Visión**

Ser para el año 2021 una agencia mayorista reconocida en la distribución de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, basados en la experiencia adquirida a través de los años y orientando nuestros servicios hacia la calidad, tecnología, seguridad y el crecimiento continuo de nuestra organización.



## Formato de evaluación de desempeño

En la siguiente tabla se identifica la evaluación de impacto para la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S, especificando el problema, impacto y prioridad de atención.

*Tabla 1. Formato de Evaluación Impacto empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S*

Formato de Evaluación Impacto Empresa PELICANOS TOURS S.A.S			
	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
<b>Económico:</b>	<b>Interno:</b> Se evidencia una cartera de cuentas pendientes por pagar a proveedores internacionales y comisiones pendientes por pagar a cada uno de los funcionarios de ventas.	Negativo	Alta
	<b>Externo:</b> Por el alza del dólar se incrementa el valor del precio final de cada uno de los productos turísticos, reduciendo de esta manera la rentabilidad y utilidad al final del ejercicio.		
<b>Social:</b>	<b>Interno:</b> Se genera una alta inconformidad por parte de los funcionarios, en especial el personal en el área de ventas por no recibir las comisiones y demoras en cada de los pagos. Así mismo los operadores internaciones al no generar los mismos niveles de ventas empiezan a dejar de dar	Negativo	Alta

---

prioridad en atención de reservas y en ofertas especiales para la agencia mayorista.

**Externo:** Inconformidad por parte de las agencias de viajes minoristas por demoras en cotizaciones y en tiempos de respuesta así mismo se ve afectada la calidad de servicios ofrecidos al consumidor final, es decir a los viajeros.

**Ambiental:**

**Interno:** No se evidencia manipulación adecuada de residuos dentro de la organización y política de material reciclable.

Negativo

Media

**Externo:** No se exige a los operadores internacionales las buenas prácticas con el medio ambiente en actividades terrestres, acuáticas y aéreas.

---

Fuente: Los autores.

## **Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial**

Es necesario realizar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S en el aspecto social, ya que se evidencian grandes falencias que afectan las tres figuras principales las cuales son: funcionarios, agencia minorista y el consumidor final y si no se mejoran estas falencias muy seguramente se tendrán más falencias a largo plazo. Es importante hacer énfasis en (operador minorista) el aspecto social que se está generando descontento por parte del cliente y lo más crítico por parte de los funcionarios del área de ventas, se debe de trabajar mucho en la satisfacción de las dos partes más importantes que garantizan la ejecución a cabalidad y podrán mantener a la empresa sin desmejorar sus servicios y tiempos de servicio, lo cual llevara a que la empresa pueda seguirse manteniendo como pionero mayorista.

Posteriormente para la organización es indispensable trabajar el concepto de responsabilidad social corporativa en el que involucra los altos mandos gerenciales y que sea una opción voluntaria y no obligada en contribuir en los logros de una mejor sociedad y de un medio ambiente más sano, basado en un concepto que buscar el bienestar social que integres a su equipo de trabajo a través del mejoramiento en los procesos productivos con la inclusión de tres facetas para un desarrollo sostenible como lo es: la económica, la sociedad y el medioambiente generado una confianza corporativa para los nuevos proyectos a futuro.

Tal como lo cita el autor Ricardo Fernández García en su libro de Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial indica “la empresa son sus propios accionistas, con sus trabajadores, con sus clientes, con sus proveedores y con la comunidad en donde actual, esto permite que el concepto de desarrollo sostenible, la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo o la responsabilidad ciudadana de la empresa se coloquen en el

centro de discusión”, ya que muchas ocasiones los escándalos financieros el mal manejo organizacional de los asociados llevan a un crisis económica que generan desconfianza y pérdida de credibilidad con la situación real que pasa la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S.

En la siguiente tabla se identifica el factor diferencial de cada uno de los propios intereses empresariales que conllevan al equilibrio de la organización.

*Tabla 2. Factor diferencial intereses empresariales*

		Interés propio		
Compromiso Social	Alto	Muy bajo	Alto	
		Filantropía	Economía social convencional	Responsabilidad Social
	Bajo	Caridad	Empresa de economía convencional	Marketing con causa
		Fracaso cierto	Negocio puro	Negocio especulativo

Fuente: Fernández García, R (2010)

Por cada una de estas razones, es importante implementar cuanto antes una estructura que adopte la responsabilidad social ya que serán cada una de estas estrategias y decisiones la que puedan llevar al éxito a largo plazo en este caso a la compañía PELÍCANOS TOURS S.A.S, permitiendo transformar la ética de cada uno de sus miembros y así mismo la integridad de la empresa. Esto conllevara a ganar confianza no solo hacia los clientes sino también en su equipo de trabajo añadiendo valor a la compañía y claramente mejorando la imagen de la marca sin dejar de lado el impacto fuertemente ambiental y la preservación del medio ambiente concientizando a cada uno de sus colaboradores mediante la renovación, el reciclar y reusar materiales que no impacten en altos porcentajes al medio ambiente.

## **Código de Conducta**

### **Modelo Gerencial de competitividad de las cinco fuerzas de Porter para Pelicanos tours**

Según Triana, K. (2017). El modelo gerencial seleccionado por el grupo de trabajo es “Modelo de competitividad de las cinco fuerzas de Porter” este modelo va ligado al funcionamiento interno de la empresa, mediante este se ve la necesidad que cada uno de nosotros comprenda a cabalidad el funcionamiento netamente interno de la organización y lo que puede llegar a alterar la operación y su toma de decisiones. Al conocer el mecanismo de operación interno se podrán hacer estudios de mercado que permitan reconocer cuales estrategias de trabajo podemos desarrollar para ser una empresa competitiva en el sector del turismo, satisfaciendo las necesidades de los clientes, minimizando los riesgos de la operación y la toma de decisiones. Al reconocer el mecanismo del entorno y la capacidad que tiene de ser variante nos permitirá así mismo poder conocer más a fondo lo que es tendencia y en lo que podemos ser pioneros desarrollando un mercado de océano azul en donde seamos y propongamos cosas diferentes que la competencia.

Para ello se hace fundamental una evaluación de cada uno de los índices, entre ellos tenemos no solo a los clientes sino también a los proveedores, ellos nos crean fuerzas crean una barrera de cubrimiento y poder satisfacer las necesidades del cliente final delimitando así mismo precios, costos y requerimientos de inversión.

Al comprender el dinamismo del mercado y de la competencia podemos buscar aliados en busca del poder de negociación lo cual evitaría la entrada de posible competencia dentro del sector.

### **Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta**

A continuación, se listan las principales guías e iniciativas:

- Código de Conducta: Global Compact, libro verde, guía de la OCDE para multinacionales, convenios internacionales sobre derechos humanos.
- Sistemas de Gestión y Certificación: SA 8000, ISO 26000, OSHAS 18001, Sigma.
- Iniciativas de Producto: Global Eolabelling Network, Energy Star.
- Marcos para la Rendición de Cuentas: GRI, Accountability 1000 Series.
- Índices de Valoración: Dow Jones Sustainability, FTSE4Good Index.

## **Informe previo a la elaboración del código de ética y/o conducta**

Para la organización PELÍCANOS TOURS S.A.S el código de ética está orientado en recopilar todos los valores corporativos, sus principios y normas éticas de la compañía, con el propósito de ponerlas en marcha, el código esta formulado para separar las conductas consideradas como obligatorias, optimas, prohibidas o deseables.

Toda aplicación del código de ética no influye sobre las prácticas legales, se busca el cumplimiento de la ley vigente. Por consiguiente, la finalidad del código de la organización PELÍCANOS TOURS S.A.S está orientado en el cumplimiento de:

- Establecer metas y roles que la organización esté dispuesta a cumplir.
- Velar por el cumplimiento de los valores que se establecieron en la organización, con respecto a su dignidad del trabajador e igualdad.
- Identificar aquellas conductas que son obligatorias, prohibidas y que se deben detectar de forma oportuna para la toma de una adecuada decisión.
- Solucionar todos los conflictos que se puedan presentar en la organización, de igual forma también está en la potestad de evaluar la conducta de sus colaboradores para tomar las acciones correspondientes a cada uno de sus actos.

Por consiguiente, se establecen varios instrumentos que favorecerán la aplicación de los valores, principios y normas éticas en la práctica empresarial. Es importante que las decisiones tomadas sean en conjunto con un adecuado clima ético:

- Códigos de ética
- Comités de ética

- Entrenamiento ético y programas de auditoría
- Área encargada de denuncia y faltas
- Supervisor y consultor ético

### **Decisión de la alta dirección**

La Organización PELÍCANOS TOURS S.A.S promueve una cultura definida en valores, responsabilidades, que a su vez están relacionados con el código de ética de la organización, en el que se deben empalmar todos sus trabajadores con la normatividad de la empresa mejorando cada día sus relaciones con la comunidad, los clientes, los proveedores y con sus compañeros al interior de la organización.

Por medio del presente documento, la Alta Gerencia ha decidido dar inicio a la implementación y acogida del código de ética basado en el modelo gerencial de competitividad según Michael Porter, esta iniciativa se da por la necesidad de generar un compromiso y mejoras no solo desde la perspectiva interna de la organización sino de igual manera externa. De esta manera es clave para el desarrollo de este código contar con el apoyo incondicional de cada uno de los integrantes de la compañía PELÍCANOS TOURS S.A.S desde sus respectivas áreas.

Para la organización PELÍCANOS TOURS S.A.S sus valores están enfocados en:

- Integridad
- Vocación de servicio
- Trabajo en equipo



- Excelencia e innovación
- Respeto a la persona
- Igualdad
- Compromiso

### **¿A quién aplica?**

Este código de conducta está dirigido a cada una de las personas que generan un aporte indispensable para la misión y visión de la empresa, siendo cada una de ellas partes claves para poder cumplir a cabalidad con cada uno de los objetivos propuestos:

- Trabajadores desde sus diferentes áreas y personal sub contratado para el desarrollo de actividades específicas y cada uno de los entes a nivel organizacional sin excepción:

- ✓ Gerencia
- ✓ Área Administrativa
- ✓ Área de Operaciones
- ✓ Área de servicio al cliente
- ✓ Área de aseo y vigilancia
- Proveedores:
  - ✓ Proveedores de Hoteles
  - ✓ Proveedores de Tarjeta de Asistencia Medica
  - ✓ Aerolíneas
  - ✓ Proveedores de Excursiones
- Cliente:

- ✓ Agencia Minorista
- ✓ Cliente directo (Pasajero Directo)

### **Conformación del equipo**

La conformación de este equipo de trabajo estará determinada por:

- Representante Legal
- Director Administrativo
- Director de Gestión Humana
- Director de Operaciones
- Proveedor de excursiones
- Agencia de Viajes Minoristas

Dentro de cada una de estas áreas tenemos a los interventores:

- John Fredy Fino
- Jeimmy Estefania Hernández
- Sindy Yuliana Castaño
- Juan Pablo Murcia Castañeda
- Leidy Viviana Contento Huza

## **Instancias de Sensibilización y Participación**

### **Misión**

#### **ACTUAL:**

Somos una agencia de viajes mayorista reconocida por la excelente prestación de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, que busca satisfacer las necesidades de los pasajeros por medio de la calidad, seguridad y apoyo de nuestro recurso humano, contribuyendo en el desarrollo sostenible y social del país.

#### **REVISADO:**

Somos una agencia de viajes mayorista reconocida por la excelente prestación de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, que satisface las necesidades de los pasajeros por medio de la calidad, seguridad y apoyo de nuestro recurso humano, contribuyendo en el desarrollo sostenible y social del país.

### **Visión**

#### **ACTUAL:**

Ser para el año 2021 una agencia mayorista reconocida en la distribución de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, basados en la experiencia adquirida a través de los años y orientando nuestros servicios hacia la calidad, tecnología, seguridad y el crecimiento continuo de nuestra organización.

#### **REVISADO:**

Ser para el año 2021 una agencia mayorista reconocida en la distribución de servicios turísticos a nivel Nacional e Internacional, basados en la experiencia adquirida a través de los años y orientando nuestros servicios hacia la calidad, tecnología, seguridad y el crecimiento

continuo de nuestra organización garantizando un desarrollo sostenible y brindando excelentes tiempos de respuesta mediante plataformas y aplicaciones que permitan obtener lo requerido por el cliente final.

**Análisis de valores que sustentan la estrategia de negocios de su organización:**

a) Responda a la pregunta “¿Cómo queremos actuar?”

Se actuará bajo la buena fe y profesionalismo de cada uno de los funcionarios de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S, basados igualmente en el compromiso y respeto.

b) Haga una lista de situaciones de conflicto que haya tenido en su organización y que hayan involucrado a algún grupo de interés (proveedores, clientes, empleados, reguladores, etc.), y analice cómo se solucionaron.

- Demoras en las cotizaciones y reservaciones.
- Demoras en los pagos a proveedores.
- Errores de precios en cotizaciones a las agencias minoristas.
- Poca amabilidad en servicio al cliente.
- Olvido en requerimientos especiales de los clientes, como por ejemplo habitación matrimonial y paquetes de luna de miel.
- Pautas de publicidad con un valor “DESDE” y no se habían incluido impuestos y demás elementos que afectan el valor final.
- Falta de capacitación a los asesores lo cual genera errores al cerrar las ventas.

Dentro de los campos de acción y la manera de subsanar estos inconvenientes es la comunicación asertiva y sobre todo a tiempo, basándose en el respeto y en proceder de buena fe. Lo importante es poder garantizar que el cliente final este satisfecho no solo de la

atención prestada, sino que lo que pago corresponda a lo que deseaba y mejorar aún más las expectativas del mismo.

c) Agrupe los valores encontrados. Atendiendo a estos valores, defina el comportamiento esperado de los colaboradores ante esas situaciones delicadas. Ello significa tomar una posición ética ante dichas situaciones. Registre las situaciones que puedan ser introducidas en el Código, como ejemplos clarificadores.

Valores:

- Honestidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Integridad
- Confianza
- Pasión
- Transparencia

### **Recopilación de Insumos y Redacción Provisoria**

El equipo de trabajo que estará trabajando en la redacción del código de PELÍCANOS

TOURS S.A.S será:

- John Fredy Fino
- Jeimmy Estefania Hernández

- Sindy Yuliana Castaño
- Juan Pablo Murcia Castañeda
- Leidy Viviana Contento Huza

### **Consultas Multisectoriales**

Según el Equipo Ceres en su Manual para elaborar códigos de ética empresarial después de elaborar la primera versión del código de ética, se debe realizar una segunda ronda de consultas. En el caso de nuestra empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S después de cada una de las versiones elaboradas por cada integrante del equipo, se realiza la compilación de los mejores aportes los cuales se ajustan a la realidad de la empresa. Por eso en esta última versión se realizan las correcciones y se empieza la redacción final del código.

### **Consulta a Peritos**

De igual manera al tener la última versión y antes de publicar el código es recomendado por el Equipo Ceres en su Manual para elaborar códigos de ética empresarial, presentar a asesores legales especialistas en derecho para que el código quede redactado de forma clara y con los conceptos legales necesarios para no tener ningún inconveniente y que este sea entendible para toda la organización.

## **Código de conducta empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S**

### **Introducción**

El presente código de ético de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S tiene como finalidad establecer un conjunto de principios, procesos y marcos de referencia que están ligados directamente con la forma de proceder y razón de ser de la organización, establecida mediante la misión y visión donde se ven involucrados los empleados, proveedores, directivos y asociados en donde se identifican beneficios, desarrollo personal y calidad de vida.

### **Confidencialidad Empresarial**

En PELÍCANOS TOURS S.A.S cada uno de sus entes y funcionarios se comprometen a no divulgar información de confidencialidad de la empresa con respecto a estrategias de marketing, información financiera y/o cualquier tipo de información confidencial que conlleve a su afectación, cada uno de los funcionarios se compromete a dar buen manejo a la información suministrada o escuchada dentro de la propiedad.

Las personas receptoras de información específica se obligan a mantener la información de forma confidencial y no suministrarla a una tercera parte diferente a su equipo de trabajo.

Es obligación del empleador no divulgar información confidencial a las áreas que no sea necesario y así mismo tendrá como información confidencial cada una de las bases de datos y demás información de sus colaboradores.

La relación de confidencialidad entre las dos partes, es decir la vigencia será indefinida, mientras exista una relación empleadora / colaborador.

Los colaboradores NO podrán dar información de tarifas Netas a las agencias de Viajes y/o clientes directos o a la competencia. De igual manera no se podrán indicar tarifas preferenciales otorgadas por las aerolíneas aéreas en los sistemas de distribución de AMADEUS.

### **Conflicto de Interés**

Toda relación externa se debe ejecutar de acuerdo con las políticas y procedimientos de la compañía, excluyendo cualquier situación que pueda tornarse como un conflicto de intereses.

Por lo tanto, los colaboradores deben velar por el cumplimiento de la política con el fin de identificar cuándo tienen o podría pensarse que tienen un conflicto de intereses.

Por consiguiente:

- Ningún trabajador de PELÍCANOS TOURS S.A.S podrá beneficiarse de forma indebida para su propio beneficio, está estrictamente prohibido.
- Ningún trabajador podrá contratar clientes o proveedores que tengan un vínculo familiar, se podría tomar como conflicto de intereses lo cual acarrea despido inmediato y procesos legales.



Ninguno de los miembros Directivos o personal de alto rango tendrán la tarea de divulgar las situaciones de conflicto, este tipo de divulgaciones deberán de hacerse en una asamblea que deberán de convocar con un día de antelación.

Se procederán a evaluar conflictos de interés entre clientes y proveedores que afecten la ética y la buena ejecución de la actividad de la empresa. Si se llega a presentar alguno de estos conflictos se tendrán que reunir para evaluar los temas y formas de proceder.

### **Conducta Interna**

La empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S es una empresa familiar que va en busca de funcionarios con amplio potencial técnico, así mismo busca personas con calidad humana, dispuesta a servir al prójimo conforme a sus principios y convicción de cada uno de los integrantes de la empresa. La empresa busca siempre mantener un ambiente de respeto, honestidad y servicio al cliente con la disposición de explicarle. Así mismo dentro de la familia de PELÍCANOS TOURS S.A.S se trabaja día a día para blindar los valores de:

- ✓ Tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran.
- ✓ Integridad.
- ✓ Confianza hacia los compañeros de trabajo y hacia los clientes.
- ✓ Ser agradecido.
- ✓ Pasión por lo que se hace.

Para mantener un buen clima laboral en la empresa, se deben seguir las siguientes conductas:

- La empresa desaprobará las comunicaciones anónimas, irrespetuosas, basadas en el rumor, prejuiciosas o que pretendan causar daño.
- Aplicar en todo momento los valores éticos y corporativos, para que, a través de ellos, se busque preservar las buenas relaciones interpersonales.
- Seguir los lineamientos establecidos en la ley 1010 de 2006 (enero 23), por medio de la cual, se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

### **Principios éticos de la Organización PELÍCANOS TOURS S.A.S**

La empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S está orientada al cumplimiento de los siguientes principios:

- Desarrollo de nuestros mercados.
- Servicio al Cliente.
- Calidad de nuestros productos y servicios.

### **Comité de Ética**

Todo integrante del concejo de ética deberá velar por el cumplimiento de:

- Ajustar las políticas y lineamientos éticos y de conducta.
- Velar que se cumpla el presente Código de Ética y las políticas establecidas por el mismo.
- Castigar las faltas graves de aquellos que no cumplan con lo acordado anteriormente en términos de los reglamentos internos de trabajo.

## **Favores Comerciales**

No es permitido el recibimiento de regalos por parte de empresas creadas como clientes, los funcionarios dentro de la estructura de remuneración estarán sujetos a comisiones de acuerdo a los niveles de ventas alcanzados mensualmente a nivel individual y por departamento de trabajo.

Por lo anterior, con el ánimo de evitar malentendidos y rumores en el ambiente laboral, se establecieron los siguientes lineamientos corporativos:

- Lo empleados deben abstenerse de recibir dinero en efectivo, obsequios, regalos, entre otros, que puedan comprometer y afectar las relaciones comerciales.
- En caso de recibir alguno de los favores comerciales nombrados anteriormente, deberán ir dirigidos a nombre de PELÍCANOS TOURS S.A.S.
- Se debe comunicar inmediatamente al jefe inmediato en caso de que se reciban estos favores comerciales, para que determine el proceso a seguir.

## **Contravenciones**

La empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S de acuerdo con la normatividad y las leyes, los funcionarios están en la obligación en caso de enfermedad y de no asistencia presentar la documentación necesaria para soportar evaluación por parte de la entidad prestadora de salud, esto con el fin de garantizar el estado de salud del funcionario y proceder como empresa de la manera correcta. Así mismo por política de empresa los funcionarios están en la obligación de respetar los conductos regulares y así mismo de conocer a cabalidad quien es el jefe inmediato para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.

## **Negociaciones**

Dentro de los procesos de negociación solo estarán a cargo las áreas comerciales y de Gerencia realizando negociaciones con: Mayoristas, Aerolíneas, Empresas de Tarjetas de asistencia Médica, Operadores y /o con medios publicitarios como el ADN.

## **Uso de la Información de la Empresa**

Ninguno de los trabajadores podrá divulgar información interna de la compañía por cualquier medio, salvo que sea requerimiento del Director.

## **Privacidad de la Información de los Clientes y Proveedores**

Todo trato comercial con los clientes y proveedores y la información de sus procesos no puede ser utilizada por ningún empleado de la compañía, salvo que esté autorizado por el director del Área.

De acuerdo con lo indicado en los acuerdos de confidencialidad no está permitido dar información a terceros con respecto a información que afecte al desarrollo de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S como son las estrategias comerciales, de ventas y financieras.

## **Comunicaciones Estratégicas**

Cualquier tipo de pronunciación mediante medios de comunicación debe ser aprobada por la Gerencia antes de pautar, el medio que con mayor frecuencia se utiliza es el periódico como el Tiempo o también la revista Vivamundo.

## **Normas de conducta organizacional**

Todos los trabajadores de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S, desde la alta dirección hasta los de menor rango deberán cumplir las normas de conducta expuestas en este código. Por lo que una vez sea incorporado en la organización debe cumplir cada uno de los lineamientos establecidos en este código.

## **Cumplimiento de las leyes y reglamentos**

Cada uno de los trabajadores debe velar por el cumplimiento de cada una de las políticas, leyes y reglamentos; todos deben actuar y cumplir según las políticas de la organización, evitando cualquier conducta que pueda ser mal interpretada según la jurisdicción de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S.

## **Salud, medio ambiente y seguridad en el trabajo**

Cada uno de los colaboradores de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S debe estar comprometido a promover y cuidar el medio ambiente, la salud y la seguridad en el trabajo, es responsabilidad de cada uno mantener su sitio de trabajo seguro y limpio, no se aceptarán acciones que afecten la integridad de los colaboradores y visitantes en donde puedan afectar el buen funcionamiento de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S. Es responsabilidad de la empresa mantener sus instalaciones despejadas y adecuadas con un adecuado equipo de protección para evitar posibles accidentes en su entorno.

## **Responsabilidad Social**

Posteriormente para la organización es indispensable trabajar el concepto de responsabilidad social corporativa en el que se involucran los altos mandos gerenciales y que sea una opción voluntaria y no obligada para contribuir en los logros de una mejor sociedad y de un medio ambiente más sano, basado en un concepto que busca el bienestar social que integre a su equipo de trabajo a través del mejoramiento en los procesos productivos con la inclusión de tres facetas para un desarrollo sostenible como son: la económica, la sociedad y el medioambiente generando una confianza corporativa para los nuevos proyectos a futuro.

## **Eficiencia**

Conseguir el logro de todas las metas con la menor cantidad de recursos, por lo que se requiere el compromiso de cada uno de los colaboradores con un buen desempeño de sus tareas diarias generadas con calidad.

Para ello se necesita:

- Opciones y posibilidades para ejecutar proyectos
- Calidad humana
- Capacidad de alcanzar metas y objetivos de la compañía.

## **Glosario**

**Cliente:** se refiere a aquella persona que por medio de un intercambio adquiere un producto o servicio. (DefiniciónABC, 2007-2018)

**Código:** es un sistema de comunicación que da valor al mensaje que busca ser transmitido. (DefiniciónABC, 2007-2018)

**Conducta:** es la realización de cualquier actividad en la que hace parte una acción, emoción o forma de pensar. (Patricia Sánchez Seisdodos, Agosto 30, 2017)

**Confidencialidad:** se refiere a dar información a una persona autorizada. (DefiniciónABC, 2007-2018)

**Contravención:** es el abuso de una norma de menor importancia, la cual no es suficiente para considerarse como un delito. (Editorial Definición Mx, Agosto 30, 2014)

**Eficiencia:** habilidad de disponer de algo o de alguien con el objeto de conseguir una meta con pocos recursos. (CONCEPTODEFINICION.DE, Octubre 10, 2011)

**Empleado:** es aquella persona que es remunerada en una organización ya sea de tipo pública o privada. (Definiciones-de.com, Agosto 1, 2013)

**Ética:** se refiere al estudio de la moral y conducta del ser humano. (DefiniciónABC, 2007-2018)

**Iniciativa:** actitud que una persona toma para hacer algo y obtener un resultado. (DefiniciónABC, 2007-2018)

**Insumo:** se refiere a un factor de producción que se integra a un bien o servicio. (Economía Nivel Usuario, Abril 10, 2013)

**Manual:** es una herramienta administrativa que explica de forma clara y sistemática información sobre las metas, políticas y procedimientos de una institución. (Definición.org, s.f)

**Marco normativo:** se refiere a las normas, criterios, métodos y sistemas que establecen la manera en que se deben desarrollar ciertas acciones para el logro de sus metas. (Colegio de Postgraduados, Mayo 24, 2016)

**Modelos gerenciales:** se refiere a algunas estrategias de gestión organizacional utilizadas en la dirección y desarrollo de un sistema. (Steven Forero, Julio 22, 2008)

**Recurso:** es el medio del cual se dispone para retribuir una necesidad. (WordReference.com, 2018)

**Recursos financieros:** se refieren al conjunto de activos financieros que cuentan con un alto grado de liquidez. (Economia Simple.net , 2016)



### Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta

La empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S debe tomar un criterio en las decisiones financieras según su experiencia, en el que permita evaluar cada una de las posiciones de la junta directiva de la organización al momento de tomar una decisión. Es indispensable que cada uno de los integrantes aporte nuevas estrategias, con respecto al código de conducta, teniendo en cuenta que cuando la organización genera inversión en la contratación y sus acciones al cargo afecta el desempeño financiero de la empresa.

Cada departamento de la empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S deberá entregar un presupuesto de los posibles gastos que se efectuaran durante el mes. En la siguiente tabla se identifica el presupuesto que se tiene contemplado mes a mes en cuanto a la inversión del código de conducta.

*Tabla 3. Presupuesto Código de conducta*

RECURSOS	COSTO DE INVERSIÓN (mes)
<b>Auditor externo</b>	\$ 3.000.000
<b>Líder de Entrenamiento de implementación</b>	\$ 2.200.000
<b>Analista de procesos y procedimientos</b>	\$ 2.750.000
<b>Papelería (<i>Gastos adicionales</i>)</b>	\$ 1.200.000
<b>Total Presupuesto</b>	\$ 9.150.000

Fuente: Los autores.

- El departamento de presupuestos deberá consolidar un informe a la gerencia general detallando los posibles gastos adicionales que tendrá cada área de la compañía, esto con el fin de poder controlar el flujo de efectivo disponible para cada mes.

### **Objetivo de los resultados**

- Suministrar información acerca de la situación real de las finanzas de la empresa

PELÍCANOS TOURS S.A.S, para tomar decisiones asertivas dentro de la organización con el propósito de evaluar la capacidad de inversión de la empresa.

### **Selección de inversión**

La inversión será definida según los siguientes casos:

- Seguridad
- Liquidez
- Rentabilidad
- Diversificación

## **Stakeholders**

### **Breve descripción de los Stakeholders**

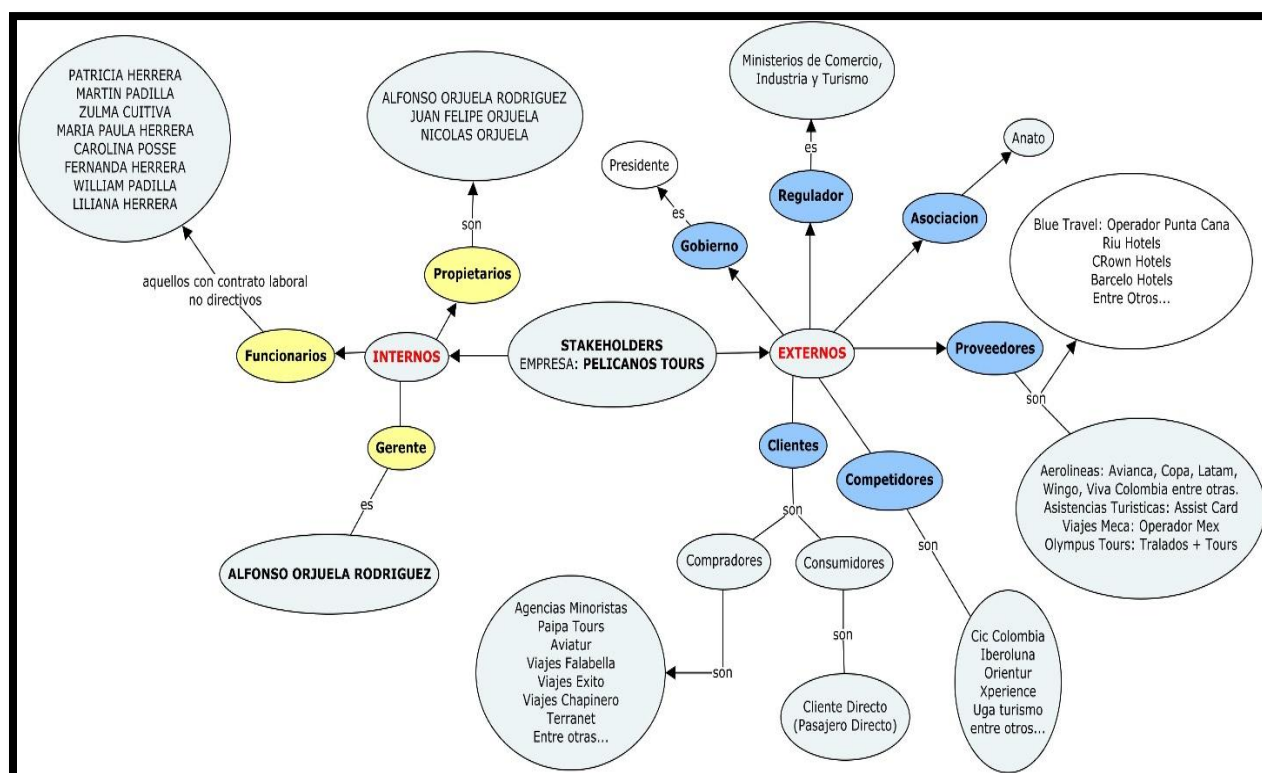
Para PELÍCANOS TOURS S.A.S las partes interesadas están compuestas por actores internos y actores externos. Los actores internos son los propietarios, gerente y funcionarios, estos afectan directamente a la organización ya que en ellos están las decisiones y los procesos con los cuales realizan las actividades diarias. Son los que ofrecen los servicios a los clientes, pero dependen de otros actores que explicaremos a continuación. Estos Factores Internos son actores claves que afectan el desarrollo de la organización y así mismo son fundamentales para el desarrollo de su actividad principal afectando de manera positiva o negativa según la toma de decisiones que se den dentro de su plan estratégico.

Los actores externos son los clientes, quienes son directamente compradores o consumidores (con estos actores externos es de gran importancia hacer un seguimiento de mercado que nos permita identificar las necesidades y así mismo detectar las oportunidades que podemos crear), también se encuentran los competidores, ya que la empresa no es la única que ofrece los servicios y debe estar pendiente de cómo se mueven a su alrededor para tener referencias y tomar decisiones. De igual manera los proveedores quienes dan el insumo a la organización para que puedan ofrecer sus productos (No solo es encontrar operadores de precios competitivos, sino es de vital importancia garantizarles a nuestros clientes calidad y satisfacción al final de cada una de sus experiencias).

Otros actores externos que afectan a la organización son los medios, asociaciones, entes reguladores y el gobierno. Todos cumplen la función de regular o crear reglas con las cuales se debe cumplir para competir y estar en el mercado.

Todos estos actores influyen directamente o indirectamente y es gracias al mapa de Stakeholders que se puede identificar cada uno y saber cuál está afectando directamente la operación de la organización y así mismo se reconoce que tan influyentes son en el desarrollo de la actividad que es la venta, la promoción y la comercialización de productos turísticos.

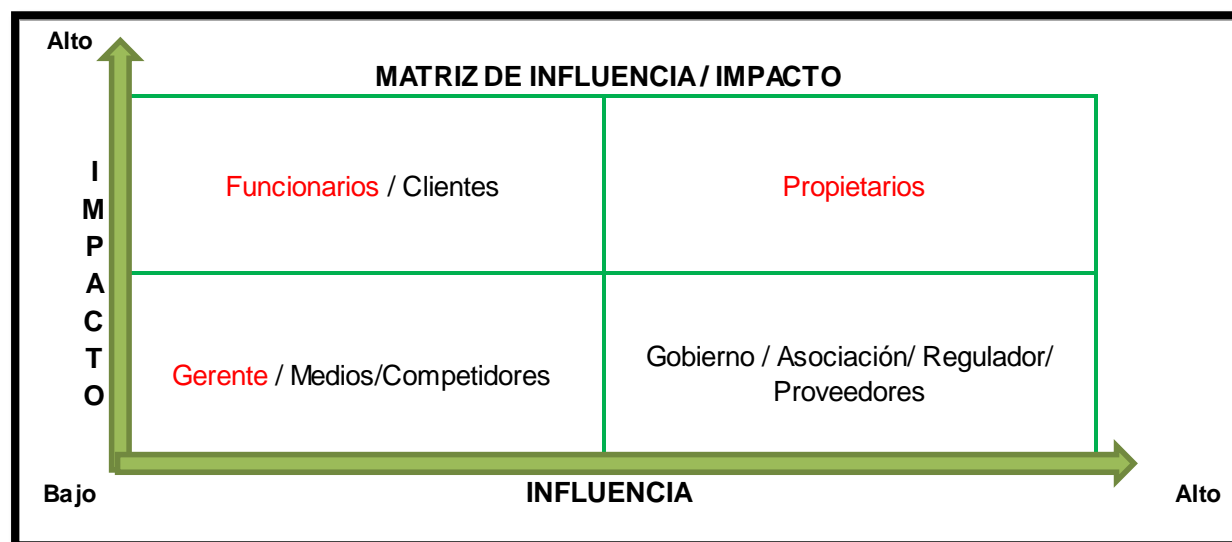
### Mapa genérico de Stakeholders para Pelicanos Tours S.A.S.



Gráfica 1. Mapa genérico de los Stakeholders

Fuente: Los autores.

**Matriz de relaciones (Influencia vs. Impacto) entre Pelicanos Tours S.A.S y los Stakeholders (actores) identificados.**



*Gráfica 2. Matriz de relaciones (Influencia vs. Impacto) entre la Pelicanos Tours S.A.S. y los Stakeholders (actores) identificados.*

Fuente: Los autores

La matriz de Stakeholders está enfocada en un modelo de investigación, que para el caso de la compañía PELÍCANOS TOURS S.A.S, ha seleccionado cada uno de sus actores que le permitirán influir en el logro de las estrategias de la organización, es por esto que el modelo está representado en un listado de actores claves como: los empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores, entes públicos, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general, en el cual intervienen ya sea de forma interna o externa para la empresa.

En este orden de ideas se ha logrado dar un enfoque positivo para la compañía PELÍCANOS TOURS S.A.S a través del trabajo contante de cada uno de sus actores internos y externos y que gracias a la participación de cada uno se ha logrado centralizar las ideas de la empresa de una forma más clara y concisa para la toma de decisiones.

### Plan de Responsabilidad Social Empresarial

En la siguiente tabla se analiza los distintos factores de responsabilidad social empresarial que se tiene establecido para la empresa de Pelicanos Tours S.A.S. identificando su dimensión, Stakeholders, objetivo, estrategia, el plazo acordado de seguimiento y cumplimiento, los recursos e indicadores establecidos.

*Tabla 4. Plan de Responsabilidad Social Empresarial PELÍCANOS TOURS S.A.S*

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PELÍCANOS TOURS S.A.S							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
	Departamento Operativo	Capacitación de sistema de AMADEUS (Sistema de reservación)	Aplicar a cursos con descuento generados por ANATO	1 semana	Sala de Conferencia, Equipos de Cómputo, guías, Capacitador de AMADEUS y Certificados	(# de empleados capacitados/ # de empleados de la empresa)*100%  5*100/25=20	Planillas y Evaluación previa a la certificación

Económica	Proveedores	Identificar los proveedores con mejores precios, calidad y tiempos de entrega	Analizar información de las tres posibles opciones midiendo precios + calidad + tiempos de entrega.	1 semana	Computador, Personal Departamento Administrativo, Teléfono	(# de cotizaciones recibidas/ # mejores precios)*100%  3*100/5=60	Entrega de cuadros comparativos de posibles proveedores
		Garantizar la contratación de proveedores que cumplan con cada uno de los estándares de calidad	Velar que los proveedores cumplan con la normatividad exigida en cada uno de los servicios turísticos contratados mediante la implementación de encuesta de satisfacción	1 semana	Computador, Personal Departamento Administrativo, Teléfono	(# de proveedores contratados/ # de proveedores que cumplen con la normatividad exigida)*100%  5*100/5=60	Generar reportes mensuales de proveedores con el fin de evaluar su cumplimiento
		Efectuar el pago de facturas en los	Comunicar al personal de	1 Mes	Sala de capacitaciones,	$\frac{\text{facturas vencidas}}{\text{total facturas mes}}$	Mensual: Certificado de

	plazos establecidos para evitar afectación en las relaciones comerciales con los aliados.	contabilidad y cartera la importancia del pago oportuno a los proveedores.		manual de procedimiento y acta de compromiso.		asistencia y acta de compromiso.
Funcionarios	Capacitación en ventas y sistemas operativos de la organización.	Realizar plan capacitaciones de temas que interesen a los funcionarios en cuanto al mejor rendimiento en la organización.	1 semana	Entrenadores capacitados, sala de capacitaciones, computadores, proyector, sillas.	Número de empleados capacitados/Número total de empleados (Buscar el 90% de los empleados capacitados)	Mensual
	Incrementar la motivación e integración de los funcionarios	Llevar a cabo actividades de integración mediante juegos.	1 Mes	Salón, Persona idónea, hojas y esferos, material didáctico.	(Número de funcionarios participantes/ Número total de funcionarios*100= resultado)	Semanal



Social	Departamento	Capacitar sobre	Solicitar a los	1 Mes /	Sala de Conferencia,	(# de empleados	Planilla de
	Comercial	cada uno de los	comerciales de estos	Cada	Equipos de Cómputo,	capacitados/ # de empleados	asistencia los
		destinos más	destinos turísticos	Sábado	guías, Capacitador de	de la empresa)*100%	días Sábados
		solicitados por los	capacitación a las		AMADEUS y		
		clientes.	oficinas en las		Certificados	2*100/25=8	
			instalaciones de				
			Pelicanos los días				
			Sábados				
	Empleados	Garantizar el pago	Implementar un	3 Meses	Gerencia, área de	<u># reclamos cpto. nómina</u>	Quincenal:
		oportuno de	sistema de		contabilidad y de	<u># colaboradores nómina</u>	Revisión
		salarios,	liquidación de		compras, y sistema de		aleatoria con
		prestaciones	nómina sofisticado		liquidación de		comprobantes
		sociales y	que permita cumplir		nómina.		de nómina.
		comisiones por	y controlar en el pago				
		ventas a todo el	de los conceptos de				
		personal que	nómina al personal.				
		corresponda.					

Clientes	Brindar mejores tiempos de respuesta ante cotizaciones y reservaciones	Asignar a cada agencia un asesor para mejorar tiempos de respuesta y generar lazos de confianza	1 Mes	Todo el Departamento Operativo	(# de cotizaciones/ # de ventas)*100%  20*100/35=57%	Llamadas de seguimiento al final de la tarde de las cotizaciones generadas
Competidores	Analizar los productos turísticos diseñados por la competencia	Revisar detalladamente la información que las agencias mayoristas que son competencia directa están colgando en sus páginas.	1 semana	Equipos de cómputo y personal del departamento Comercial	(# de páginas analizadas/ # de contenidos atractivos)*100  6*100/12=50%	Verificación de contenidos de la competencia y entrega de informe del mismo.
Ministerio de Comercio	Generar alianza entre el Ministerio y docudigital para	Generar folletos con un contenido de edición especial de	1 Mes	Gerencia, contacto en el Ministerio, folletería y	(# de folletos distribuidos/ # de folletos generados)*100%	Inventario de folletos distribuidos

Industria y Turismo	folletos informativos	nuevos destinos turísticos		computadores, comerciales del Ministerio	2500*100/7300=34,24%	
	Implementar un plan estratégico con alianza de la OMT en donde se garantice la seguridad turística	Interactuar con cada uno de los posibles riesgos turísticos a través de acciones de vigilancia	1 semana	Comités Departamentales de Seguridad Turística	(# de riesgos analizados/ # de riesgos resueltos)*100% 2500*100/300=34,24%	Verificar mensualmente los reportes generados para tomar las acciones pertinentes
Ente regulador	Comunicar los planes o proyectos según requerimientos oficiales del ente regulador.	Mantener informativos y comunicaciones oficiales en cuanto cas ente regulador los requiera.	Tercera semana de cada mes	Área de comunicaciones, computador, software, correo electrónico, impresoras.	Requerimientos respondidos para los entes reguladores/Total de requerimientos de los entes reguladores.	Mensual

						(Buscar el 100% de los requerimientos de los entes reguladores)
Ambiental	Anato	Cuidar y vigilar los destinos turísticos que están siendo explotados ambientalmente	Jornadas de conservación de áreas turísticas vulnerables por medio de jornadas ambientales lideradas por los jóvenes de estas zonas.	1 Mes	Jóvenes , folleto informático, capacitador (guía turística), personal de Anato	(# de sitios intervenidos/ # de destinos amenazados)*100%  26*100/72=36,11%
	Asociación	Elaborar Proyecto de cluster de Agencias de turismo de Bogotá.	Plantear la opción de crear una cluster de agencias con las cuales se pueden generar proyectos o planes conjuntos con los cuales se pueden	6 meses	Profesional en proyectos, computador, programa de proyectos, oficina, elementos de oficina, archivador.	Porcentaje del proyecto ejecutado/100 por ciento del proyecto ejecutado en 6 meses  (Buscar el 100% del plan ejecutado, mensual

		incrementar las ventas.			según el cronograma de cumplimiento proyectado)	
Gobierno	Plantear plan paquetes ecológicos que generen recursos para protección de parques o comunidades indígenas.	Crear planes turísticos donde se visiten y se den a conocer culturas indígenas colombianas, dar un aporte de estas ventas a la protección y cuidado de comunidades.	1 año	Profesional en proyectos, Profesionales del gobierno para apoyo y comunicación con las comunidades, computador, programa de proyectos, oficina, elementos de oficina, archivador.	Numero de planes turísticos planeados/Numero de planes turísticos ecológicos del país (Buscar el 80% de cobertura para los planes de ecológicos)	Mensual

					<u># material recuperado</u> <u># material desechado</u>	
Accionistas y propietarios	Implementar un sistema de clasificación de residuos en toda la compañía, con el propósito de minimizar en el impacto ambiental generado y contribuir en el desarrollo sostenible.	Realizar campañas con todo el personal en donde se promueva la cultura de reducir, reciclar y reutilizar.	6 meses	Área de salud, ambiente y seguridad, materiales para la implementación y área de compras.		Semanal: Registros fotográficos de las actividades e implementación y certificado de asistencia.

Fuente: Los autores.

**Plan de Comunicaciones a los Interesados (Stakeholders) tanto internos como externos**

En la siguiente tabla se identifica el plan de comunicaciones desarrollado por la empresa Pelicanos Tours S.A.S. en el cual se establecen las dimensiones ejecutadas, el Stakeholders, su frecuencia de seguimiento y el medio utilizado de control.

*Tabla 5. Plan de Comunicaciones empresa PELÍCANOS TOURS S.A.S*

PLAN DE COMUNICACIONES			
DIMENSIÓN	STAKEHOLDERS	FRECUENCIA	MEDIO
ECONÓMICA	Departamento Operativo	Semestral	En Persona
	Proveedores	Mensual	Correo electrónico
	Funcionarios	Mensual	En Persona y Correos Electrónicos
SOCIAL	Departamento Comercial	Semanal	En Persona y Correos Electrónicos.
	Empleados	Quincenal	En Persona y Correo electrónico
	Clientes	Diario	Correo Electrónico y Teléfono

---

	Competidores	Semanal	Correo Electrónico
	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Mensual	En Persona y Correo electrónico
	Ente regulador	Semestral	Correo Electrónico y Teléfono
AMBIENTAL	Anato	Semestral	En Persona
	Asociación	Mensual	En Persona y Correo electrónico
	Gobierno	Semestral	Correo Electrónico y Teléfono
	Accionistas y Propietarios	Mensual	En Persona, Correo electrónico y Circular.

---

Fuente: Los autores.



## Recomendación del modelo de informe RSE

El modelo del informe adoptado por la organización es basado en el Global Reporting Initiative (GRI) ya que tiene los instrumentos necesarios para cumplir el estándar para elaborar las memorias. Según el GRI, en su folleto Introducción a la G4. La nueva generación de memorias de sostenibilidad. El objetivo de esta guía es “ayudar a los redactores de memorias a elaborar informes de sostenibilidad significativos y contribuir a que la elaboración de memorias de sostenibilidad sólidas y útiles se convierta en una práctica habitual”

*Global Reporting Initiative (GRI) promueve la elaboración de memorias de sostenibilidad con el objetivo de que las empresas y organizaciones sean más sostenibles y contribuyan a una economía mundial sostenible.*

*La misión de GRI es hacer de la elaboración de memorias una práctica habitual. A fin de que todas las empresas y organizaciones puedan informar sobre su desempeño e impacto económico, ambiental, social y de gobierno, GRI elabora guías gratuitas sobre la elaboración de memorias de sostenibilidad.*

*GRI es una organización internacional sin ánimo de lucro basada en una estructura de red. En sus actividades participan miles de profesionales y organizaciones de numerosos sectores, comunidades y regiones*

En las memorias elaboradas se debe buscar la mejor opción que se adapte a nuestra organización, luego debemos explicar cómo se han identificado los aspectos más relevantes en función de impacto de la actividad económica desarrollada y cuáles son los actores que intervienen. Debemos tener claro cuáles y como se producen estos impactos y cuáles son las

actividades y seguimientos para controlarlos. Igualmente se debe obtener datos e indicadores de seguimiento para facilitar toda la consulta de información cuando sea necesario.

En conclusión, La Global Reporting Initiative es una organización la cual colabora, soporta y ofrece herramientas a las demás organizaciones para elaborar las memorias de sostenibilidad, desarrollo y responsabilidad social empresarial, da unas guías o normas con las cuales se deben cumplir para obtener certificados.

## Conclusiones

- El código de conducta para PELÍCANOS TOURS S.A.S es un instrumento que sirve para expresar y recopilar los valores, principios y normas éticas que la organización ha hecho propios e informar a los involucrados los distintos tipos de conductas (prohibidas, deseadas, óptimas y obligatorias) establecidas.
- Realizar la evaluación de desempeño, permite evaluar los aspectos económicos, sociales y ambientales de las organizaciones; con el objetivo de identificar las principales falencias internas y externas, y proponer acciones correctivas en cuanto a la responsabilidad social empresarial.
- Es importante que PELÍCANOS TOURS S.A.S determine de manera clara los Stakeholders que involucra positiva o negativamente en todo su proceso empresarial, con el objetivo de evaluar impactos, reorganizar su estructura e identificar sus actores principales. De este modo, permite integrar y comparar en la matriz de relaciones el impacto y la influencia que tienen los Stakeholders sobre la empresa.
- Comprendimos como grupo de trabajo la importancia de la implementación de un programa de responsabilidad social en donde se da forma y se genera un sentir como empresa convirtiéndose en una ventaja competitiva ante la competencia aprovechando al máximo cada uno de sus recursos.
- En el plan de responsabilidad social empresarial se identifican los aspectos sociales, ambientales y económicos de la organización PELÍCANOS TOURS S.A.S en donde se establecen comportamientos y valores que se pondrán en práctica a través de sus procesos internos y externos, siendo que la ética es uno de los aspectos positivos para el progreso

social de la organización, y que sin duda el buen desempeño ha logrado fortalecer el prestigio de la empresa en aspectos de competitividad y de fidelidad por parte de los clientes, lo cual tiene como resultado final incrementar la productividad y la calidad a corto plazo.

- Es de gran importancia dentro del esquema de implementación de responsabilidad social empresarial generar para cada uno de los Stakeholder un determinado plan de acción. Al desarrollar esta actividad nos permite no solo reconocer la importancia de cada uno de ellos. Durante la ejecución de la actividad se crean acciones específicas las cuales son generadas a través de mecanismos y recursos para garantizar su ejecución. Así mismo se establece un seguimiento el cual nos permitirá ver los avances de estos procesos y la capacidad de generar cambios y transformaciones mediante la implementación de responsabilidad social empresarial.

- Como resultado del Plan de Responsabilidad Social para PELÍCANOS TOURS S.A.S se concluye que es necesario crear un impacto en diversos aspectos social, ambiental y económico, es indispensable conocer y adquirir los conceptos y herramientas acerca del significado sobre Responsabilidad Social, sus estrategias y metodología a llevar a cabo. Es fundamental crear un plan de comunicación de los Stakeholders interna y externamente para así mismo dar cumplimiento con los estándares morales y profesionales de PELÍCANOS TOURS S.A.S y su compromiso ante la sociedad.

## Referencias

- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 1. (p. 13-17) Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Dávila, L. (2017). *OVI – Código de Conducta*. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>
- De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. [N.p.]: ECU. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>.
- Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia. *Dikaion*, 22(2). Recuperado de: <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- Humanismo*, 19(2), 69-118. doi:10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>

Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, (41), (pp. 51-82). Recuperado

de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es).

Lombana, J, G. S & otros. *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. edición).

(pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado

de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

*Manual para elaborar Códigos de Ética Empresarial*. Recuperado de:

[http://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual\\_para\\_Elaborar\\_Codigos\\_de\\_Etica\\_Empresarial.pdf](http://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual_para_Elaborar_Codigos_de_Etica_Empresarial.pdf)

Narvaez, E. M., Benavides, F.A. *Propuesta de la empresa y redacción del código de conducta*.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Web Conference (Marzo 03).

Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4a. Edición). [N.p.]: Ecoe ediciones.

Recuperado

de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>

Solano, L. (2008). *Fundamentación lógico-formal de la responsabilidad social corporativa*.

Recuperado

de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.10232433&lang=es&site=eds-live>

Triana, K. (2017). *OVI - Porter's Five forces*. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/12882>